

## Résumé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

# Programme des services aux familles des militaires/ Programme pour les familles des vétérans (PSFM/PFV)

## Section I : Aperçu et démarrage de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

### Institution fédérale :

Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC)<sup>1</sup>

### Agent principale ou cadre approprié pour le programme ou l'activité :

Colonel C.D. Harris

Directeur de la Division des services aux familles des militaires (SFM), SBMFC

### Responsable de l'institution fédérale ou délégué pour l'article 10 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* :

Rachelle Delage

Gestionnaire nationale du programme d'accès à l'information et de protection de la vie privée (AIPRP)  
Division des services généraux, SBMFC

### Nom et description du programme ou de l'activité :

#### Cycle de vie du personnel militaire et de l'organisation<sup>2</sup>

Le programme Cycle de vie du personnel militaire et de l'organisation vise à permettre la production d'éléments de force de la Défense prêts à l'action et à remplir les obligations des programmes d'opérations de soutien et de combat de la Défense, des services de la Défense et des contributions au gouvernement et de recherche et développement concernant les capacités de la Défense en fournissant l'établissement, le personnel et les services du personnel militaire. Le programme honore et reconnaît aussi le service et les sacrifices uniques de nos militaires, offre un milieu de travail sûr et sécuritaire et garantit la bonne conduite du personnel militaire de la Défense. Il garantit aussi que nous avons le bon nombre de militaires dans une juste répartition de professions et ayant les compétences nécessaires afin de disposer d'un établissement militaire optimal qui permet la préparation et l'emploi de forces de combat polyvalentes et de dispenser d'autres services de la Défense. Le programme encadre la capacité du personnel de la Force régulière et de la Force de réserve afin de répondre aux besoins quant à l'effectif militaire ainsi que de fournir les services au personnel, dont les services de recrutement, de transition, de libération, de perfectionnement professionnel, de formation professionnelle, de soutien moral et de bien-être, de soins de santé, de rémunération et d'avantages,

<sup>1</sup> SBMFC est le nom opérationnel actuel de l'organisation responsable de l'administration et de la prestation des programmes relatifs aux Biens non publics (BNP) au nom du chef d'état-major de la défense.

<sup>2</sup> Activité de programme et catégorie de documents telles que publiées actuellement dans *Info Source* pour la Défense nationale et les Forces canadiennes.

De distinctions honorifiques et de reconnaissance, de sécurité, de protection, de justice et de sûreté, ainsi que la planification et la gouvernance du programme. Le programme coordonne l'exécution des programmes subordonnés visant à promouvoir une culture de défense unie et un milieu de travail sûr et sécuritaire, de même que la planification et la gouvernance du programme. Les pouvoirs dans le cadre de ce programme découlent de la *Loi sur la défense nationale*.

### Description de la catégorie de documents liée au programme ou à l'activité :

#### Bien-être

**Description :** Information relative aux services et aux programmes de Bien-être des Forces canadiennes.

**Types de documents :** Conseils financiers; services de travailleurs sociaux.

**Numéro du dossier :** MDN BSP 405

### Fichier de renseignements personnels (FRP) :

- Proposition pour un nouveau FRP
- Proposition pour modifier un FRP existant
- Aucune modification au FRP existant

### Autorisation légale relative au programme ou à l'activité :

En 1969, la délibération n° 689194 du CT a lancé le concept de prestation de programmes de bien-être et de maintien du moral (BEMM) avec une combinaison de ressources des biens publics et des Biens non publics (BNP).

En vertu des articles 2 et 38 – 41 de la *Loi sur la défense nationale* (LDN), les biens non publics sont dévolus au chef d'état-major de la défense (CEMD), aux commandants des bases et des escadres ainsi qu'aux commandants des unités pour être utilisés au profit des membres actifs et des vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) et de leurs familles.

Les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC) sont l'organisation responsable de l'administration des programmes et activités des BNP au nom du CEMD, ainsi que de la prestation de certains programmes, services et activités de BEMM aux militaires admissibles et à leurs familles, au nom du chef du personnel militaire.

Afin de reconnaître le rôle essentiel joué par les familles des vétérans aux prises avec des problèmes de santé physique et mentale occasionnés par leur service, le budget de 2017 proposait d'investir 147 millions de dollars sur six ans, à partir de 2016–2017, et 15 millions de dollars par année, en permanence, afin d'élargir aux familles des vétérans libérés pour des raisons médicales l'accès au Programme des services aux familles des militaires (PSFM), par l'entremise des centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM). Ainsi, les vétérans libérés pour des raisons médicales auraient un accès élargi au PSFM au moyen des 32 CRFM répartis à l'échelle du pays.

## Résumé du projet, de l'initiative ou du changement :

Le PSFM fait la promotion et assure la prestation de services et de programmes communautaires visant à améliorer le bien-être des familles des militaires. À cet effet, les Services aux familles des militaires (SFM), une division des SBMFC, investissent dans des services de première ligne pour les familles par l'entremise des CRFM, situés dans les bases, escadres et unités à l'échelle du Canada. Aux États-Unis et en Europe, les SFM emploient du personnel qui offre une multitude de services aux familles en affectation à l'extérieur du Canada.

Outre les services et le soutien offerts localement dans les CRFM, les SFM mettent les familles des militaires en rapport avec les services et les soutiens à l'échelle nationale au moyen de la Ligne d'information pour les familles (LIF) et de [www.ConnexionFAC.ca](http://www.ConnexionFAC.ca). La LIF est un service confidentiel bilingue et gratuit accessible en tout temps au 1-800-866-4546 et par courriel, qui offre aux familles des militaires du counseling et de l'information utile, et qui les aiguille vers des services et du soutien pour la gestion de crises immédiates. Les services sont également accessibles par l'entremise de [www.ConnexionFAC.ca](http://www.ConnexionFAC.ca), site Web sur les familles des militaires et destiné à ces dernières et qui les relie à leur CRFM local au Canada, et au personnel des SFM aux États-Unis et en Europe, ainsi qu'à d'autres services et ressources disponibles.

Le PSFM vise à faire en sorte que la communauté des familles des militaires canadiens soit bien soutenue afin que les familles de militaires aient une vie de famille positive et gratifiante, comparable à celle des autres familles canadiennes, tout en soutenant l'efficacité opérationnelle des Forces armées canadiennes (FAC).

En octobre 2015, un protocole d'entente (PE) entre Anciens Combattants Canada (ACC) et le CEMD, en vertu de ses responsabilités à l'égard des BNP par l'entremise des SBMFC, lançait une initiative pilote – le Programme pour les familles des vétérans (PFV). Le PFV offrait des programmes de base axés sur la transition et élargissait l'accès au PSFM aux vétérans libérés pour des raisons médicales et à leurs familles pendant deux ans après la libération dans sept (7) CRFM pilotes. Dans le cadre du budget fédéral de 2017, ACC a élargi l'accès au PFV dans l'ensemble des 32 CRFM à la population cible, sans limite après la libération.

Les services offerts par les CRFM locaux aux vétérans des FAC libérés pour des raisons médicales et à leurs familles comprendront notamment les suivants :

- Accueil et orientation communautaire (p. ex. aide pour trouver un médecin)
- Ateliers pour les enfants et les adolescents
- Ateliers sur l'art d'être parent
- Services de garde d'urgence
- Services d'approche/d'information et d'aiguillage
- Aide à l'emploi et aux études
- Programmes de croissance et de développement personnels (entre autres, groupes d'entraide, interventions à court terme, soutien en situation de crise, liaison avec les familles et soutien pour les parents)
- Services en langue seconde

Les CRFM et le personnel des SFM en Europe et aux É.-U. reçoivent des renseignements personnels du ministère de la Défense nationale (MDN) concernant le personnel des FAC, notamment le nom, l'adresse et le numéro de téléphone personnels, ainsi que le motif de la notification, conformément au CANFORGEN 164 ADM(RH-MIL) 068 2411213Z OCT 05, mis à jour de temps à autre. Ils reçoivent également d'autres renseignements personnels directement des familles qu'ils servent. À cet effet, le PE entre le MDN et les CRFM précise qu'ils doivent se conformer au Code de protection des renseignements personnels à l'usage du PSFM et au Guide d'application du Code de protection des renseignements personnels à l'usage du PSFM.

Tous les trois ans, les SFM demandent un contrôle de conformité et d'assurance du CRFM afin de surveiller les activités prévues dans le cadre du PE et de faire en sorte que les renseignements personnels recueillis par les CRFM soient traités conformément aux dispositions du « Code de protection des renseignements personnels du PSFM » publié par les SFM et mis à jour de temps à autre (accessible au [www.SBMFC.com](http://www.SBMFC.com)). Pour plus de certitude, il est entendu que les CRFM assurent la confidentialité des renseignements personnels, dans les limites de la loi.

À ce jour, les CRFM rendent compte aux SFM des données sur l'utilisation des programmes et des services. Comme chaque CRFM a sa propre méthodologie de collecte de données, cela a occasionné des difficultés quant à la fiabilité, à la comparabilité et à la capacité de saisir l'information sur les familles uniques servies. Dans l'examen après un an de la mise à l'essai du PFV, ACC a indiqué que les données sur les familles uniques servies étaient nécessaires pour les rapports à présenter au Conseil du Trésor. De plus, les CRFM ont souligné que le processus de collecte de données prenait trop de temps qui aurait pu être utilisé au soutien des familles.

Afin d'appuyer l'uniformité et la fiabilité de la gestion des cas et de la collecte de données à l'échelle des CRFM et de la LIF, les SBMFC ont retenu le logiciel de gestion de cas Penelope, produit par Athena Software, qui doit être mis en œuvre avec des utilisateurs formés à cette fin avant le 1<sup>er</sup> avril 2018, simultanément avec le lancement du PFV élargi. Le système est déjà utilisé dans deux (2) CRFM (Trenton et Petawawa). Si la conversion/migration des données à partir des anciens systèmes et des systèmes actuels est nécessaire, elle sera téléchargée vers l'application Penelope, au besoin.

Pour améliorer l'efficacité opérationnelle, le système Penelope sera un système centralisé de gestion des relations avec la clientèle (GRC) qui sera utilisé par 32 CRFM, les SFM et la LIF. Des paramètres de sécurité, comme des comptes à base de profils, faciliteront et contrôleront les niveaux appropriés d'accès aux données. Au lieu de l'envoi de données par les CRFM, les SFM pourront extraire les chiffres nécessaires pour les rapports à ACC. Le système Penelope servira à saisir les données pour l'exercice 2018-2019, à partir du 1<sup>er</sup> avril 2018.

Le risque de violation de la confidentialité incombait auparavant aux CRFM, en tant qu'organismes sans but lucratif constitués en société (aux échelons fédéral/provincial/territorial). Comme le système sera désormais centralisé sous l'égide des SBMFC, on a entrepris une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée afin d'établir la preuve de diligence raisonnable et d'appuyer la prise de décisions éclairées durant l'élaboration et l'expansion future du projet.

Les données recueillies serviront initialement à appuyer le PFV. Une fois le système établi, on prévoit évaluer la valeur d'inclure toutes les données des programmes et services du PSFM.

## Section II : Détermination et catégorisation des secteurs de risque

Les tableaux suivants décrivent les catégories de risques connexes en matière de protection de la vie privée et les cotes de risque correspondantes. L'échelle de risque chiffrée est présentée en ordre croissant : le niveau 1 représente le niveau de risque le plus bas pour le secteur; le niveau 4 représente le niveau de risque le plus haut pour le secteur. Plus il y a de niveaux de risque 3 et 4, plus la pertinence d'effectuer une analyse approfondie des secteurs de risque concernés sera grande.

A : Type de programme ou d'activité	Échelle de risque
Programme ou activité qui ne nécessitent pas la prise d'une décision concernant un individu identifiable	<input type="checkbox"/> 1
Administration des programmes, des activités et des services	<input checked="" type="checkbox"/> 2
Conformité/enquêtes réglementaires et exécutions de la réglementation	<input type="checkbox"/> 3
Enquête criminelle et application de la loi ou sécurité nationale	<input type="checkbox"/> 4
Les renseignements personnels servent à administrer le PSFM/PFV afin de déterminer les programmes et services vers lesquels les clients peuvent être aiguillés pour recevoir de l'aide, et aux fins de la gestion des cas et de la documentation de l'aide fournie.	

B : Type de renseignements personnels recueillis et contexte	Échelle de risque
Seules les données fournies directement par l'individu – au moment de la collecte – relatives à un programme autorisé et recueillis directement auprès de l'individu ou avec son consentement pour la communication pour autant que les données ne soient pas de nature délicate dans le contexte.	<input type="checkbox"/> 1
Données personnes fournies par l'individu avec le consentement d'utiliser les données détenues par une autre source pour autant que les données ne soient pas de nature délicate après la collecte.	<input type="checkbox"/> 2
Le numéro d'assurance sociale, les renseignements médicaux et financiers ou d'autres renseignements personnels de nature délicate, ou encore le contexte de ceux-ci est de nature délicate. Renseignements personnels sur les mineurs, les personnes incapables ou un représentant agissant au nom de l'individu concerné.	<input checked="" type="checkbox"/> 3
Renseignements personnels de nature délicate, dont les profils détaillés, les allégations ou les soupçons, les échantillons de substances corporelles, ou le contexte des renseignements personnels de nature particulièrement délicate.	<input type="checkbox"/> 4
Les activités font appel à des renseignements de nature délicate sur les clients, notamment sur le fonctionnement psychosocial, la santé mentale, l'intervention, les recommandations, l'aiguillage, etc.	

<b>C : Participation des partenaires et du secteur privé au programme ou à l'activité</b>	<b>Échelle de risque</b>
Au sein des SBMFC (que ce soit pour un seul ou pour plusieurs programmes ou activités au sein d'une même institution)	<input checked="" type="checkbox"/> 1
Avec d'autres institutions fédérales	<input checked="" type="checkbox"/> 2
Avec d'autres institutions ou avec une combinaison des gouvernements fédéral, provinciaux et/ou municipaux	<input type="checkbox"/> 3
Avec des gouvernements étrangers, des organisations internationales et/ou des organisations du secteur privé	<input checked="" type="checkbox"/> 4
<p>ACC fournira aux SBMFC et au personnel des CRFM du financement, des conseils, de l'orientation fonctionnelle et de la formation sur les services du ministère. Il ne se fera aucun échange de renseignements personnels entre les CRFM/LIF et ACC sur les vétérans des FAC libérés pour des raisons médicales ou sur leurs familles.</p> <p>Les SBMFC seront responsables de l'élaboration, de la gestion, de la surveillance et de l'évaluation de programmes ainsi que de l'affectation de financement à chaque CRFM, à la LIF et à ConnexionFAC.ca pour la prestation des services.</p> <p>Les CRFM sont des organismes canadiens sans but lucratif composés de membres des familles des militaires et ayant le statut d'organismes de bienfaisance, juridiquement indépendants, constitués en société à l'échelon provincial ou fédéral et financés par le gouvernement fédéral pour la prestation du PSFM/PFV.</p> <p>Athena Software est l'entrepreneur retenu pour fournir le logiciel de gestion de cas Penelope en tant que solution logicielle comme service hébergée.</p>	

<b>D : Durée du programme ou de l'activité</b>	<b>Échelle de risque</b>
Programme ou activité ponctuel	<input type="checkbox"/> 1
Programme à court terme	<input type="checkbox"/> 2
Programme à long terme	<input checked="" type="checkbox"/> 3
Le PSFM et le PFV sont des programmes à long terme sans date de fin établie.	

E : Personnes concernées par le programme	Échelle de risque
Le programme touche certains employés à des fins administratives internes	<input type="checkbox"/> 1
Le programme touche tous les employés à des fins administratives internes	<input type="checkbox"/> 2
Le programme touche certains individus à des fins administratives externes.	<input checked="" type="checkbox"/> 3
Le programme touche tous les individus à des fins administratives externes.	<input type="checkbox"/> 4
<p>La population visée par le PSFM/PFV comprend tous les membres actifs des FAC et tout le personnel militaire libéré pour des raisons médicales, ainsi que leurs parents, conjoint/conjoint de fait, enfants jusqu'à 18 ans inclusivement (y compris les enfants du conjoint), ou d'autres parents à la charge de l'intéressé.</p> <p>Le PSFM/PFV peut recueillir des données sur les vétérans et leurs familles qui demandent des services, mais ne répondent pas aux critères d'admissibilité du PFV, même s'ils ne constituent pas une population cible. Ces données sont saisies pour rendre compte à ACC du nombre de personnes et de familles qui demandent de l'aide n'entrant pas dans le mandat actuel du programme. Elles sont nécessaires pour déterminer si le PFV sera ou non élargi à tous les vétérans, qu'ils soient libérés pour des raisons médicales ou au moment de leur libération. Ces interactions sont saisies de manière à ce que les coûts connexes puissent être recouvrés auprès d'ACC.</p>	

F : Technologie et protection des renseignements personnels	Oui / Non
Est-ce que le programme ou l'activité, nouveau ou ayant subi des modifications importantes, comprend la mise en œuvre d'un nouveau système électronique, logiciel ou programme d'application, dont un collecticiel (ou logiciel de groupe), qui sera mise sur pieds afin de créer, collecter ou traiter les renseignements personnels dans le but de soutenir le programme ou l'activité?	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
L'activité ou le programme, nouveau ou ayant subi des modifications importantes, requiert-il des modifications aux systèmes hérités des TI?	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Indiquer si le programme ou l'activité, nouveau ou ayant subi des modifications importantes, comprend la mise en œuvre d'une ou de plusieurs des technologies suivantes :  - Méthodes d'identification améliorées  - Recours à la surveillance  - Recours à des techniques d'analyse automatisée des renseignements personnels, de comparaison des renseignements personnels et de découverte de connaissances ( <i>analyse automatisée des renseignements personnels, couplage des renseignements personnels et techniques de découverte de connaissances</i> )	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Une <b>réponse affirmative</b> à l'une ou l'autres des questions ci-haut indique a présence possible de risques et d'atteintes à la vie privée qui devront être évaluées et, si requis, atténués.	

Le système logiciel de gestion de cas Penelope fournira une piste de vérification automatique et des contrôles de surveillance de toute l'activité du système par utilisateur, date et heure pour permettre la détection de toute activité d'utilisateur non autorisée.

Au moyen de l'information produite par le client, les profils individuels du membre principal et de sa famille seront liés à un dossier de cas représentant la famille.

Un système automatisé de communication par courriel sera utilisé pour l'envoi aux utilisateurs des services de questionnaires périodiques sur le rendement à des moments spécifiques. Cette fonctionnalité servira à suivre le degré d'impact. Les clients fourniront les données utilisées pour analyser les résultats.

<b>G : Transmission des renseignements personnels</b>	<b>Échelle de risque</b>
Les renseignements personnels sont utilisés au sein d'un système fermé (aucune connexion à Internet, à l'intranet ou à tout autre système. La distribution des documents papier est surveillée).	<input type="checkbox"/> 1
Les renseignements personnels sont utilisés au sein d'un système qui est branché à au moins un autre système.	<input checked="" type="checkbox"/> 2
Les renseignements personnels sont transférés à des dispositifs portatifs ou sont imprimés (clé USB, disquette, ordinateur portatif, ou tout transfert de renseignements personnels à un support de données différent).	<input checked="" type="checkbox"/> 3
Les renseignements personnels sont transmis à l'aide de technologies sans fil.	<input checked="" type="checkbox"/> 4
<p>L'équipe de projet des SBMFC et les utilisateurs finaux des CRFM/LIF auront accès au logiciel de gestion de cas Penelope à l'aide d'un des navigateurs supportés.</p> <p>Les CRFM ont soit un ordinateur du Réseau étendu de la Défense (RED) ou des réseaux d'ordinateurs ayant accès à Internet qu'ils utiliseront dans un environnement sécurisé fourni par le MDN, à quelques exceptions près. Ils offriront des services d'approche et pourraient donc avoir accès au système Penelope dans le nuage au moyen d'une tablette iPad, d'un téléphone intelligent ou d'un autre ordinateur relié à Internet.</p> <p>Athena a mis en œuvre des mesures de sécurité technique pour prévenir l'accès non autorisé aux renseignements personnels transmis sur un réseau de communications électroniques. Un certificat de sécurité délivré par un fondé de pouvoir de signature valide vérifie la connexion au serveur approprié. Toutes les données sont cryptées en transit et sur les serveurs.</p>	

### **H : Risque possible à l'individu lors d'atteinte à la vie privée**

Certains services du PSFM/PFV entrent dans la catégorie du soutien psychosocial. Une violation de la confidentialité pourrait causer des embarras ou avoir un impact physiologique sur le client. Le risque pour la personne est considéré FAIBLE, car il y a un nombre limité de services, c.-à-d., counseling de courte durée, qui feraient appel à ce niveau de données sensibles. Ces renseignements sont encore plus protégés par le Code d'éthique et de conduite pour le professionnel agréé qui recueille les données. Le système Penelope est conçu pour ne pas autoriser d'autres utilisateurs que les utilisateurs autorisés ou les utilisateurs dont c'est le dossier à consulter les notes. Afin de réduire davantage les risques, les lignes directrices autorisent le professionnel à ne pas saisir directement dans le système Penelope des renseignements particulièrement sensibles, mais à plutôt les insérer dans un fichier protégé par un mot de passe qui pourrait être annexé au dossier.

### **I : Risque possible à l'institution lors d'atteinte à la vie privée**

Une violation de la confidentialité pourrait avoir un impact sur la crédibilité organisationnelle et la réputation des CRFM, des SFM et des SBMFC. Le risque est FAIBLE avec le logiciel de gestion de cas Penelope. Le système est exploité en tant que solution SaaS complète sur une infrastructure de centre de données de niveau 3. Athena Software possède une expérience considérable dans la prestation de solutions aux organismes de services pour les jeunes, aux organismes pour les parents et aux organismes d'enseignement, ainsi qu'à de nombreux organismes de santé communautaire et de prestation de services aux personnes sourdes, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et autres. Les solutions offrent un niveau élevé de protection des données qu'elles conserveront en notre nom. Leurs centres de données sont certifiés à un niveau élevé et des ressources considérables ont été consacrées au perfectionnement de la posture de sécurité de leur organisation. Leurs produits font l'objet d'une solide évaluation constante par des tiers.